VOTRE SERVICE D'ASSISTANCE
BERGER-LEVRAULT
MODE D'EMPLOI

UN TECHNICIEN **DIRECTEMENT EN LIGNE** POUR VOS DEMANDES D'ASSISTANCE

Ce guide a pour objectif de vous présenter toutes les informations utiles à la bonne utilisation de votre service d'assistance Berger-Levrault qui passe gratuitement en prise d'appel directe* pour tous ses clients.

OUVERTURE LE 8 JANVIER 2014

Ce qui change pour vous ?

+ **proche de vous**, vous accédez en direct à un interlocuteur pour la prise en charge de vos demandes

+ **souple** que le contre-appel, vous choisissez le moment qui vous convient le mieux

** Ce service prise d'appel directe est accessible sans surcoût dans le cadre de votre contrat de suivi des progiciels e.magnus, wmagnus, BL Résident, domus et domus Santé. Ouverture le 8 janvier 2014.*

[1] Appel gratuit depuis un poste fixe en France métropolitaine, Corse comprise.

POUR NOUS JOINDRE, C'EST FACILE !

Par téléphone au
0 800 39 23 24[1] :

un technicien vous répond directement, il n'est plus nécessaire de déposer votre demande sur un serveur vocal et d'attendre un rappel.

Berger Levrault BL
L'AVENIR EST AUX VALEURS SÛRES

COMMENT ÇA MARCHE ?

1 / Appelez-nous au **0 800 39 23 24**[1]

2 / Appuyez sur la touche *, composez votre code d'accès suivi de la touche #. Tapez ensuite le choix correspondant à votre demande, pour cela :

- Choisissez l'option **Service Maintenance : tapez 1**
- Choisissez l'option **Logiciels Berger-Levrault : tapez 1**
- Choisissez la gamme **médico-sociale et santé : tapez 4**
- Dans le thème **médico-social et santé, choisissez votre progiciel**

3 / Un technicien va vous répondre.

4 / Le traitement de votre demande se fait en direct.

Toutefois, certaines demandes peuvent nécessiter un rappel du technicien.

ASTUCE !

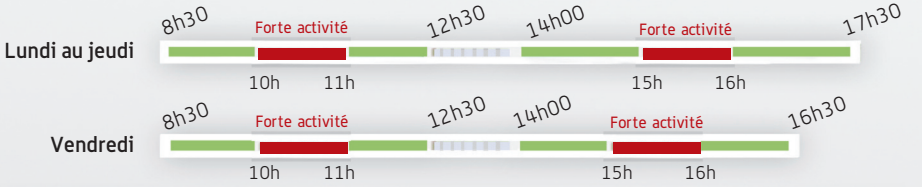
Profitez de votre attente pour consulter votre **Espace Clients**, il contient toute l'information utile sur vos progiciels et votre métier.

N'oubliez pas non plus :

- L'**aide en ligne** dans vos progiciels, depuis la touche F1
- Les **flux d'informations RSS** directement dans vos applications e.magnus
- Les **guides d'utilisation** sur des options spécifiques

INFOS PRATIQUES

Gammes de progiciels concernées* : e.magnus (gestion financière, gestion des ressouces humaines), Wmagnus, BL Résident, domus et domus Santé.



Le passage à la Prise d'Appel Directe intervient sur une période d'**actualité réglementaire particulièrement dense**. Nos équipes d'assistance ont été renforcées en conséquence.

Pour une bonne utilisation du service, voici quelques recommandations :

- avant d'effectuer votre appel, ayez le réflexe d'utiliser toutes les sources d'information mises à votre disposition (Espace clients, rubrique FAQ, flashs info, l'aide embarquée dans vos logiciels) ;
- si vous n'avez pas trouvé de réponses à vos questions, utilisez la prise d'appel directe en évitant les créneaux horaires les plus chargés : de 10h00 à 11h00 et de 15h00 à 16h00. Le temps d'attente peut parfois dépasser 2 minutes, restez en ligne jusqu'à ce qu'un technicien prenne en charge votre appel.

* À noter que ce service n'est pas encore ouvert pour les progiciels Arcadis premium, e.domus et e.action sociale.

VOTRE ESPACE CLIENTS : UNE MINE D'INFORMATIONS À PORTÉE DE CLICS !

Une simple inscription personnelle vous ouvre à de nombreux services.

COMMENT FAIRE POUR S'INSCRIRE ?

→ ÉTAPE 1/ **Première connexion**

- Connectez-vous sur : **www.espaceclients.berger-levrault.fr** et identifiez-vous avec les codes suivants : identifiant = code vocal
mot de passe = code postal.

→ ÉTAPE 2 / **Création des contacts**

Vous devez désigner les membres de votre établissement habilités à solliciter notre service d'assistance :

- aller dans la rubrique « Votre compte » ; 1
- créer un nouveau contact. 2

Pour chaque utilisateur, vous devez :

- préciser les applications qu'il utilise ;
- définir son mot de passe personnel.

→ ÉTAPE 3 / **Prochain accès**

Chaque utilisateur ainsi identifié pourra se connecter en utilisant les codes suivants : identifiant = code vocal / mot de passe = mot de passe personnel de l'utilisateur.

AVANTAGES

+ Vous recevez personnellement, par mail, toute l'information utile sur les progiciels que vous utilisez, les évolutions réglementaires de votre métier…

+ Votre Espace Clients recense aussi toutes les réponses aux questions les plus fréquentes, consultez-les !

+ Le service d'assistance téléphonique est encombré ? Vous n'arrivez pas à joindre un technicien ? Il est également possible de déposer une demande d'assistance en ligne.

+ Accessible 24h/24 et 7j/7.

POUR Y VOIR PLUS CLAIR
DANS LES COMMUNICATIONS DE VOTRE ASSISTANCE !

Grâce à votre inscription sur l'Espace Client, vous êtes régulièrement informés par e.mailing des dernières mises à jour de vos progiciels, des changements règlementaires, des nouvelles versions disponibles...
Voici tous les types d'informations que vous pouvez recevoir et leur utilisation.

FLASH INFO ASSISTANCE

Mise à disposition par e.mailing ou fax-mailing
Information technique liée à l'utilisation de votre progiciel sur un sujet réglementaire ou une mise à disposition d'une nouvelle version.

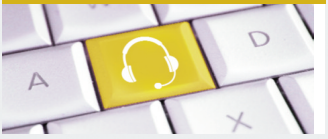
Info concise, précise, utilisable de suite

FAQ | Toute l'actualité de votre information métier !

Mise à disposition en téléchargement sur l'Espace Clients au format PDF
Information technique très orientée métier, sur un changement réglementaire ou une nouvelle fonctionnalité, issue des réponses aux questions les plus fréquemment posées à notre service d'assistance.

Info détaillée qui traite de la manipulation à faire dans le progiciel

FORMATION EN LIGNE



Envoyé par mail à l'issue de votre formation en ligne
Information relative au contenu de votre formation récapitulant les manipulations vues avec le formateur.

Détail des paramétrages et des fonctionnalités principales

© Berger-Levrault 2013 - SA au capital de 12 311 020 € - 755 800 646 RCS Paris - Siège social : 104 avenue du Président Kennedy - 75016 Paris. - Crédit photo : Fotolia